

## Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2009-214

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Yhteiskuntapolitiikan laitos	
Tekijä-Författare-Author Högnabba, Stina			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? : tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista			
Oppiaine-Läroämne-Subject Sosiaalityö			
Työn laji-Arbetets art-Level Lisensiaatintyö		Aika-Datum-Month and year 2008-04-25	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 130 s., 3 liites.
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tämän tutkimuksen tavoitteena on tutkia Bikva-arviointimenetelmän käytön vaikutuksia sosiaalialan työyksiköissä sekä sitä, miten asiakkaan puhe tuodaan muutoksen välineeksi. Tutkimuksessa selvitän, miten asiakasosallisuus ja arvokeskustelu näkyvät ja toteutuvat ammatillisessa käytännössä. Tutkimuksen kohteena oleva arviointimenetelmä on Tanskassa kehitetty Bikva (Brugerinddragelse I KVA)litetsvurdering) eli "asiakkaat laadunvarmistajina". Bikvan käyttö aloitettiin Suomessa vuonna 2004, ja sitä on kokeiltu 20-30 toimintakontekstissa. Menetelmän käytöstä on hyviä kokemuksia sen konkreettisen prosessin johdosta. Bikva tavoittaa onnistuessaan asiakkaita, työntekijöitä, johtoa ja poliittisia päättäjiä ja toimii työkäytäntöjen uudistajana ja kriittisen reflektion käynnistäjänä. Menetelmä ei kuitenkaan aina tuota toivottuja tuloksia tai johda työkäytäntöjen muutokseen. Tämän tutkimuksen aikana muodostui Bikvan tarkennettu ohjelmateoria - eli kuvaus siitä, minkä elementtien pitää olla arvioinnissa läsnä, jotta asiakaslähtöisyys toteutuisi ja menetelmän käyttö tuottaisi tuloksia ja vaikutuksia.</p> <p>Tutkimus sijoittuu kriittisen arvioinnin viitekehykseen, jossa realismi tieteenfilosofiana ohjaa käsitteellisesti tutkimuksen tekoa. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa ovat keskiössä. Pohdin tutkimuksessani asiakaslähtöisyyden paikkaa palvelujen kehittämisessä sekä sitä, miten asiakaslähtöisyys on kehittynyt osana palvelujärjestelmää.</p> <p>Tutkimusmetodina on arviointitutkimus. Tutkimus toteutettiin sekä laadullisella että määrällisellä tutkimusotteella. Tutkimuksen pääaineistona ovat pääkaupunkiseudulla toimivien viiden työyhteisön fokusryhmähaastattelut. Toisena aineistona on kyselylomake, jonka avulla on kerätty tietoa työntekijöiltä, joiden työyhteisöissä suunniteltiin Bikvan käyttöä. Kolmantena täydentävänä aineistona toimii täydennyskoulutuksen opinnäytetyö. Aineistot ovat analysoitu tietokoneavusteisesti.</p> <p>Tutkimus osoittaa, että menetelmällä voidaan vaikuttaa työyhteisöjen arvokeskusteluun, eettisiin pohdintoihin sekä asiakaslähtöiseen, tutkivan ja arvioivan työorientaation kehittymiseen. Onnistuessaan menetelmä voimaannuttaa sekä asiakkaita että työntekijöitä. Menetelmä on erityisen sopiva nostamaan esiin niiden asiakkaiden puhetta, jota harvoin palauteprosesseissa kuullaan.</p> <p>Tutkimukseni keskeinen tulos on Bikvan tarkennettu ohjelmateoria. Se luo onnistumisen edellytykset arvioinnin suunnittelulle ja toteutukselle. Ohjelmateorian muutosmallin mukaan tulosten saavuttamiseen vaikuttavia tekijöitä ovat: työntekijöiden kyky kuulla asiakkaita, uudenlaisen tiedon muodostus, arvokeskustelu, johdon tuki sekä reflektiivinen ja avoin keskustelumahdollisuus. Tutkimus tuottaa käytännöstä lähtevää tutkimus- ja arviointitietoa, ja sen tuloksia voi hyödyntää silloin, kun työyhteisöissä halutaan vahvistaa asiakaslähtöisyyttä arvioinnin avulla.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords asiakaslähtöisyys sosiaalityö arviointi oppiminen vaikutukset			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			